

No. 020 /PCTMAR-2026

Bogotá D.C., 13 de enero de 2026

Doctor  
ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO  
Jefe Oficina Relación con el Ciudadano  
Ministerio de Defensa Nacional  
Bogotá. D.C.

Asunto: Informe de atención y orientación al ciudadano COTECMAR - IV trimestre 2025

Con toda atención me permito informar el resultado del asunto en referencia.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSCDF)

#### 1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

##### 1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el III trimestre 2025 se recibieron PQRSCDF, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla No.1.

TERCER TRIMESTRE 2025				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESULETAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
160	160	0	0	0

Tabla No. 1  
PQRSCDF III Trimestre 2025

##### 1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla No.2 se presentan 155-PQRSCDF recibidas y tramitadas en el IV trimestre-2025.

CUARTO TRIMESTRE 2025				
RECIBIDAS PERIODO ACTUAL	RESULETAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
155	155	0	0	0

Tabla No.2  
PQRSCDF IV Trimestre 2025

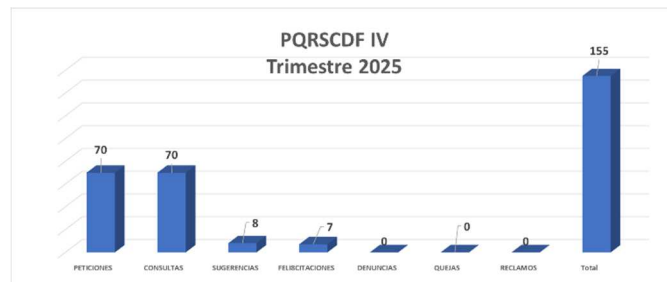
### 1.3 GESTIÓN DE PQRSCDF VENCIDAS - IV TRIMESTRE 2025

Hace referencia a la reiteración efectuada por una vez a las Gerencias y Oficinas competentes de dar respuestas a las PQRSCDF.

<b>TOTAL REITERACIONES</b>	<b>RESPUESTAS DEFINITIVAS</b>
<b>0</b>	<b>0</b>

Tabla No. 3  
PQRSCDF vencidas IV TRIM. 2025

### 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO – IV TRIMESTRE 2025

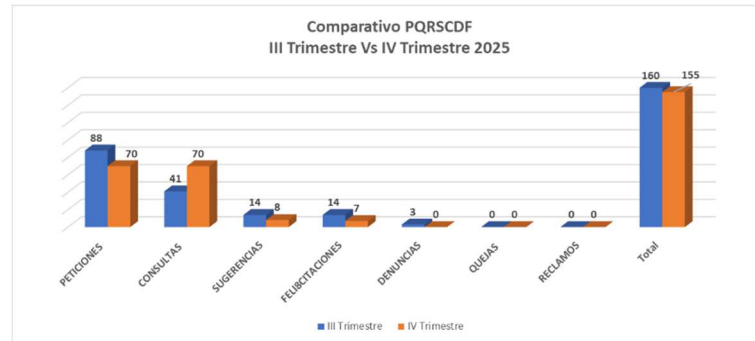


Grafica No. 1  
Número de PQRSCDF recibidas IV trimestre 2025

En la gráfica No.1 se evidencia las 155-PQRSCDF recibidas: 70 peticiones, la clasificación más significativa, correspondiente al 45,16%; seguida con igual valor de 70 consultas con el 45,16%; 8 sugerencias correspondientes al 5,16% del total, y 7 felicitaciones con una participación del 4,52%. No se reportaron quejas y reclamos para el trimestre evaluado.

Referente a las 70 peticiones cuya clasificación es la más significativa del IV trimestre 2025: 64 han sido de gestión de la Oficina Jurídica (OFJUR) relacionadas con derechos de peticiones y solicitudes Información; Desde la Gerencia Financiera y Administrativa (GEFAD) fueron tramitadas 6 solicitudes de certificaciones tributarias-GEFAD.

En lo relacionado a las 70 Consultas, se realizó el trámite de 44 relacionadas con temas comerciales tales como; cotizaciones, información de buques, ofertas; 12 relacionadas a temáticas de talento humano por ejemplo pasantías, retenciones salariales, notificación de incapacidad, verificación laboral, oportunidades laborales; 4 relacionadas a temas de comunicaciones sobre solicitudes de visitas a la Corporación y 10 relacionados con proveedores.

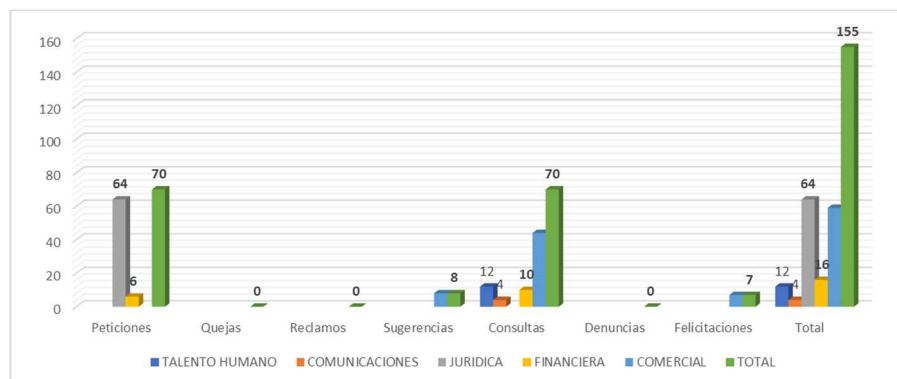


Gráfica No. 2  
Comparativo PQRSCDF recibidas III Trimestre VS IV trimestre 2025

Con relación al tercer trimestre 2025, el número de PQRSCDF recibidas disminuyó en el cuarto trimestre, pasando de 160 a 155. Las peticiones pasaron de 72 a 64 al cierre del cuarto trimestre. En cuanto a las sugerencias disminuyó en 6 con respecto al trimestre anterior, de igual modo las felicitaciones pasaron de 14 a 7.

Contrario a lo anterior, las consultas aumentaron, de 41 a 70 recibidas.

### 3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO - IV TRIMESTRE 2025



Gráfica No. 3  
PQRSCDF VI TRIM 2025

Se presenta en la tabla No. 4, los aspectos que presentaron mayor recurrencia, así:

IV Trimestre 2025							
Aspectos	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Consultas	Denuncias	Felicitaciones
Aspectos misionales	64	0	0	8	48	0	7
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de contratación	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de personal	0	0	0	0	12	0	0
Aspecto de logística y Administración	6	0	0	0	10	0	0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>%</b>	<b>45.2%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5.2%</b>	<b>45.2%</b>	<b>0</b>	<b>4.5%</b>

Tabla No. 4  
Aspectos relacionados con las PQRSCDF IV Trimestre 2025

**Total, Peticiones:** 45.2% relacionadas a aspectos misionales, de personal y de logística y administración.

**Total, Consultas:** 45.2, % que pertenecen a aspectos misionales, de personal, logísticos y administrativos.

**Total, Sugerencias:** 5.2% derivadas de las percepciones de los clientes de las diferentes Líneas de Negocios (reparaciones, construcciones y servicios a la industria) con relación a los servicios de prestados.

**Total, Felicitaciones:** 4.5% correspondientes a la satisfacción de la prestación de los servicios de las diferentes Líneas de Negocios por parte de Clientes de Reparaciones y Construcciones, Servicios a la industria.

**Total, Quejas:** 0%. No se recibieron quejas.

**Total, Reclamos:** 0%. No se recibieron reclamos.

**Total, Denuncias:** 0. No se recibieron denuncias

#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el IV trimestre 2025, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 90,32% de uso en relación con otros canales de recepción. Ver tabla No. 5.

CANALES DE RECEPCIÓN		
Canal de recepción de PQRSCDF	CANTIDAD	%
Correo Electrónico	140	90.32
OTROS CANALES DE ATENCION NO DE RECEPCIÓN		
Línea de Transparencia	0	
Encuesta a Clientes Reparaciones y Construcciones	15	9.68%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	

Tabla No. 5  
Solicitudes por canal recepción - IV TRIM 2025

## 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PQRSCDF.

Para la documentación de acciones correctivas derivadas de las evaluaciones de satisfacción y percepción de Clientes en el marco de la mejora continua se cuenta el sistema de gestión de calidad y se registran en la herramienta Isolución. Para el presente trimestre de acuerdo los resultados de percepción y de favorabilidad en el servicio no se registraron oportunidades de mejora.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Está relacionado con la medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción, en las encuestas de satisfacción de 35 clientes atendidos durante el IV trimestre 2025 (17 reparaciones unidades de la Armada Nacional y 11 reparaciones particulares, 3 Construcciones, 4 Servicios a la industria) en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta.

La calificación promedio para este período fue de 4,5 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la D.M No.42222 de 2016<sup>1</sup>. Ver Tabla No.6

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN			
TOTAL, TRAMITES EVALUADOS	TOTAL, PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	QUE	CALIFICACION PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 35 Clientes, 17 unidades Armada Nacional, 11 Clientes particulares, 3 Construcciones ARC y 4 Servicios a la industria	35		4.5

Tabla No. 6  
Medición Satisfacción de Clientes IV Trimestre 2025

<sup>1</sup> Directiva Ministerial nro.42222. Que trata de la articulación y coordinación de la atención y servicio ciudadano en el sector defensa.

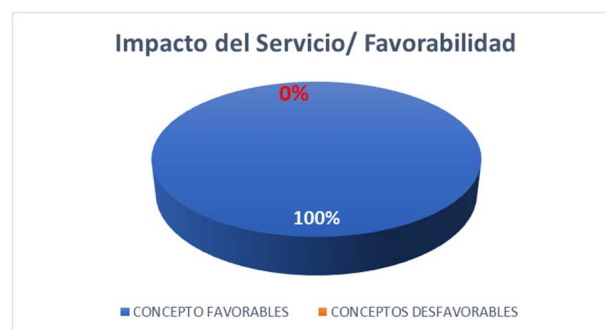
CONCEPTOS FAVORABLES	
Felicitaciones	7
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio Excelente ( 4.5 a 5) y Buena ( 3.5 a 4.5)	35
<b>Total</b>	

Tabla No. 7  
Conceptos Favorables

CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Quejas	0
Reclamos	0
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicio Regular ( 2.5 a 3.5) y Malo ( 1 a 2.5)	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

Tabla No. 8  
Conceptos Desfavorables

De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 100% de COTECMAR por parte de los usuarios de los servicios de. Ver gráfica No.3



Gráfica No. 4  
Impacto del servicio IV TRIM 2025

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

A través de la página corporativa [www.cotecmar.com](http://www.cotecmar.com) se mantiene a disposición de los grupos de interés información relacionada con políticas internas, estatutos, plan de acción estratégico, servicios, regulaciones, procedimientos y trámites, localización, horario, cargo a quien dirigirse en caso de reclamo, distribución presupuestal de proyectos de inversión e indicadores de gestión, con el fin de racionalizar trámites y procedimientos administrativos para proveedores, clientes, visitantes, empleados, etc.

## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En la página [www.cotecmar.com](http://www.cotecmar.com), en el enlace <https://www.cotecmar.com/transparencia> se puede hacer uso de diferentes herramientas que la Corporación pone a disposición de sus contrapartes (socios, clientes, proveedores y funcionarios).

En el enlace <https://www.cotecmar.com/auditoria-interna> se relacionan: las auditorías de la Contraloría General de la República; el Comité de Auditoría; la evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno SCI, informe de evaluación del Control Interno Contable; Programa de Transparencia y Ética de COTECMAR; el Sistema de Autocontrol y Gestión de Riesgos Integral de Lavados de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPDAM - SAGRILAFT - COTECMAR y los entes de control que vigilan a COTECMAR.

## D. CONCLUSIONES

1. En relación con las PQRSCDF, recibidas en el IV trimestre 2025 se comprueba el funcionamiento del canal de recepción en la Corporación por medio de la página web.
2. La Oficina Jurídica de la Corporación atiende el mayor número de PQRSCDF relacionadas con derechos de petición, seguido de las consultas al área Comercial derivado de las funciones misionales de la Corporación en atención al Plan de Negocios de la Corporación y de las percepciones de satisfacción de los clientes.
3. Los tiempos de las respuestas a las PQRSCDF se encuentran dentro de los plazos establecidos por ley.

Atentamente,



Vicealmirante LUIS FERNANDO MÁRQUEZ VELOSA  
Presidente COTECMAR